



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

**Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Instituto de
Educación Superior Tecnológico Público Suiza de Pucallpa, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Mg. Rengifo Tang Magda Angélica (ORCID: 0000-0001-9502-7086)

ASESOR:

Dr. Dionicio Godofredo González González (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas y del Territorio**

TRUJILLO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Con infinita gratitud a mis adorados padres, Guillermo y Emperatriz, por el constante e incansable apoyo, dedicación y amor en todo momento de mi vida.

A mis amados hijos, Roggers Stevens y Rogger Fitzgerald y a mi adorado nieto Stevens Gael motivos de mi inspiración y superación personal, que día a día, incentivan mi existencia.

A mí querida hermana Giana Bedith Rengifo Tang por su gran apoyo incondicional en los momentos difíciles.

Magda Angélica

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y al Dr. César Acuña Peralta rector Fundador de esta casa de estudios por su apoyo en bien de la educación peruana.

Al Señor Asesor de tesis, Dr. Dionicio Godofredo Gonzáles González por haberme permitido llegar a cumplir mi meta, por su apoyo a que la tesis haya seguido adelante, hasta su culminación.

A los incansables forjadores de la cultura, docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo que, contribuyeron en mi superación académica y profesional.

Al Dr. Dulio Oseda Gago, por su gran desprendimiento y por compartir su conocimiento y apoyo desinteresado en la realización del presente trabajo de investigación.

Al Ing. Estuardo Alonso Lizarzaburu Velarde, por su gran apoyo incondicional y desinteresado, asimismo por compartir su conocimiento con mucho desprendimiento y contribuir en la realización del presente trabajo.

A mi amigo y compañero de aula Ing. Roger Brayan Braga Sandoval, por su gran apoyo desinteresado y por compartir su conocimiento el cual contribuyó en realización del presente trabajo.

A los profesionales expertos que validaron los instrumentos del presente trabajo de investigación.

Es propicia la ocasión para agradecer a mis compañeros de trabajo y a todos aquellos que laboran en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de Pucallpa, quienes han participado de una u otra forma en la realización de los trabajos que conforman esta tesis.

Finalmente, agradecemos a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo que nos ha albergado todo este tiempo en sus magnas aulas y por haber impartido los conocimientos necesarios para la realización de esta tesis.

La autora.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de variables.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Método de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. PROPUESTA.....	52
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	69
- Anexo 1: Matriz de consistencia.....	70
- Anexo 2: Instrumentos de Investigación.....	71
- Anexo 3: Base de datos.....	73
- Anexo 4: Ficha de validación.....	75
- Anexo 5: Validación de contenido.....	79

- Anexo 6: Constancia de aplicación de instrumentos.....	99
- Anexo 7: Resolución de aprobación de proyecto.....	101
- Anexo 8: Evidencias fotográficas.....	102
- Anexo 9: Artículo científico.....	104

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01 Distribución de frecuencias de Gestión del talento humano.....	22
Tabla 02 Distribución de frecuencias dimensión 1.....	23
Tabla 03 Distribución de frecuencias dimensión 2.....	24
Tabla 04 Distribución de frecuencias dimensión 3.....	25
Tabla 05 Distribución de frecuencias dimensión 4.....	26
Tabla 06 Distribución de frecuencias variable calidad de servicio.....	27
Tabla 07 Distribución de frecuencias dimensión 1.....	28
Tabla 08 Distribución de frecuencias dimensión 2.....	29
Tabla 09 Distribución de frecuencias dimensión 3.....	30
Tabla 10 Distribución de frecuencias dimensión 4.....	31
Tabla 11 Distribución de frecuencias dimensión 5.....	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01 Distribución de frecuencias de Gestión del talento humano.....	22
Figura 02 Distribución de frecuencias dimensión 1.....	23
Figura 03 Distribución de frecuencias dimensión 2.....	24
Figura 04 Distribución de frecuencias dimensión 3.....	25
Figura 05 Distribución de frecuencias dimensión 4.....	26
Figura 06 Distribución de frecuencias variable Calidad de servicio.....	27
Figura 07 Distribución de frecuencias dimensión 1.....	28
Figura 08 Distribución de frecuencias dimensión 2.....	29
Figura 09 Distribución de frecuencias dimensión 3.....	30
Figura 10 Distribución de frecuencias dimensión 4.....	31
Figura 11 Distribución de frecuencias dimensión 5.....	32

RESUMEN

La presente investigación parte del objetivo: El objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali - 2019. La hipótesis general formulada fue: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali - 2019. La investigación, pertenece a la investigación aplicada y como métodos se utilizó el método científico y descriptivo, con un diseño descriptivo – correlacional- transversal, para la muestra se tomó probabilísticamente a 272 estudiantes y/o padres de familia del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali. Finalmente se concluye que con un nivel de significancia del 5%, y un coeficiente de correlación igual a 0,772 y un p-valor: $(0,000 < 0,010)$ que existe una relación directa y significativa fuerte entre la Gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali - 2019, asimismo se ha determinado que en los cinco casos específicos, también se demuestra que existe una correlación directa y significativa entre las dimensiones y variables; estableciéndose una mejor gestión del talento humano del personal, existirá lógicamente una mejor calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de servicio, Educación superior, empatía y seguridad.

ABSTRACT

This research is based on the objective: The general objective: to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service at the Swiss Institute of Public Technological Higher Education in the district of Callería, province of Coronel Portillo, Ucayali region - 2019. The general hypothesis formulated was: There is a direct and significant relationship between the management of human talent and the quality of service at the Swiss Institute of Public Technological Higher Education in the district of Pucallpa, province of Coronel Portillo, Ucayali region - 2019. research, belongs to applied research and as methods the scientific and descriptive method was used, with a descriptive - correlational design, for the sample, 272 students and / or parents of the Institute of Higher Public Technological Education of the district were taken probabilistically of Callería, province of Coronel Portillo, region Ucayali Finally, it is concluded that with a level of significance of 5%, and a correlation coefficient equal to 0.772 and a p-value: $(0.000 < 0.010)$ that there is a strong direct and significant relationship between Human Talent Management and the quality of service at the Swiss Institute of Technological Higher Education of the district of Callería, province of Coronel Portillo, region Ucayali - 2019, it has also been determined that in the five specific cases, it is also demonstrated that there is a direct and significant correlation between the dimensions and variables; establishing to a better management of the staff human talent, there will logically be a better quality of service.

Keywords: Human talent management, quality of service, higher education, empathy and security.